

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN ETOS KERJA
PADA KARYAWAN PT (PERSERO) ASURANSI JIWasRAYA
SEMARANG TIMUR *BRANCH OFFICE***

**Skripsi
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Mencapai Derajat Sarjana S-1**



**Diajukan oleh :
Indhyra Hennifa Nurrochmah
F 100 050 128**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2010**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi didirikan karena mempunyai tujuan yang ingin dan harus dicapai. Setiap organisasi untuk mencapai tujuannya dipengaruhi perilaku organisasi yang merupakan pencerminan dari perilaku dan sikap pelaku yang terdapat dalam organisasi bersangkutan. Salah satu ciri kehidupan modern dapat dilihat dari semakin besar dan kompleksnya organisasi pada bidang industri. Setiap hari manusia melakukan berbagai kegiatan, bergabung, dan berhubungan dengan organisasi dalam masalah kerja. Suatu pekerjaan pasti membutuhkan kinerja seorang karyawan yang berkualitas dan menguntungkan bagi perusahaan.

Kinerja seorang karyawan akan baik bila dia mempunyai keahlian atau *skill* yang tinggi, bersedia bekerja karena digaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian, mempunyai harapan masa depan yang lebih baik (Prawirosentono, 1999). Dari teori tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa sebuah perusahaan harus dapat memberikan kepuasan kerja bagi para karyawannya. Salah satu indikasi adanya kepuasan kerja akan ditunjukkan oleh rasa kesenangan yang dikerjakannya dalam lingkup pekerjaan karyawan tersebut. Karena dengan adanya indikasi kepuasan tersebut menggambarkan kualitas kesesuaian antara harapan pekerja terhadap jabatannya dan *reward* (hadiah/penghargaan) yang diberikan (Sukmiati, 2005).

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap positif dan menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari kondisi kerja dan situasi kerja, termasuk didalamnya masalah finansial, kondisi sosial, kondisi fisik, dan kondisi psikologis (As'ad, 2004). Kepuasan kerja mempunyai arti penting bagi karyawan dalam suatu perusahaan. Hal ini dikarenakan kepuasan kerja menyangkut perasaan positif karyawan terhadap pekerjaan yang dihadapinya. Wijono (2002) mengatakan bahwa kepuasan kerja sebagai hasil dari berbagai sikap yang ditunjukkan oleh seorang karyawan. Dari pandangan tersebut, maka sikap tersebut berkaitan erat dengan pekerjaan seorang individu.

Kepuasan kerja karyawan yang tinggi akan menghasilkan etos kerja yang tinggi pula, menurut Tasmara (2002) Apabila etos kerja ditujukan kearah yang sukses akan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Sehingga istilah ini diterapkan didalam perusahaan, dengan pengertian bahwa etos kerja merupakan bagian dari manajemen untuk dapat meningkatkan baik kualitas maupun kuantitas kerja, dan hasil kerja. Sehingga etos kerja dalam suatu organisasi sangat diperhatikan sekali karena didalamnya terkandung gairah atau semangat yang kuat untuk mengerjakan sesuatu secara optimal.

Dalam dunia bisnis, masih banyak perusahaan yang mengalami hambatan dalam mencapai etos kerja yang tinggi, khususnya dalam perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi. Perusahaan asuransi berfungsi menjamin perlindungan terhadap masa depan seseorang yang dipertanggungkan, karena disamping kehidupan yang kita lalui setiap hari, sadar atau tidak sadar manusia

dihadapkan pada suatu resiko kehidupan manusia seperti meninggal dunia terlalu cepat dan cacat total (Syamsul, 2008).

Kenyataan lain yang masih menjadi permasalahan dalam perusahaan asuransi yang dapat menyebabkan etos kerja karyawan rendah adalah, masih banyak agen yang masih bekerja dengan sistem lama yaitu sistem kunjungan dari rumah ke rumah dalam suatu blok (Hera, 2009), hal tersebut membuat para agen malas, karena belum tentu produk asuransi yang mereka tawarkan diterima. Keberanian agen dalam membuka dan menembus pasar executive di tingkat perkantoran masih sangat luas. Sistem lama dengan kondisi yang sekarang layakny mulai di teliti kembali, permasalahan sering timbul saat kontrak asuransi mulai diatas tahun ke 4. Komisi agen sudah tidak ada sementara penagihan tetap harus berjalan, uang transport yang kecil tidak sebanding dengan kerja rumit dan permasalahan yang beragam. Kasus polis hilang, keterlambatan pembayaran, hal tersebut terjadi karena etos kerja yang dimiliki karyawan masih rendah. Sebuah berita dalam hukumonline menyebutkan kasus yang paling banyak dilaporkan ada pada perusahaan asuransi jiwa. Berdasarkan catatan BMAI (Badan Mediasi Asuransi Indonesia) ada 28 perusahaan asuransi jiwa yang dilaporkan, sementara asuransi umum hanya 12 kasus. Biasanya kata Arizal ketua BMAI, masalah yang paling banyak disengketakan adalah kurang jujurnya para agen dalam menawarkan produk asuransi. Sementara kasus yang dialami pada asuransi umum, biasanya sengketa yang timbul yakni menyangkut premi yang tidak dibayar, jaminan polis yang tidak mencakup kejadian, dan objek pertanggungan yang sudah dialihkan ke pihak lain.

Permasalahan-permasalahan yang ada dapat dialami oleh setiap perusahaan khususnya perusahaan asuransi seperti pada PT (Persero) Asuransi Jiwasraya Semarang Timur *Branch Office*. PT (Persero) Asuransi Jiwasraya Semarang Timur *Branch Office* adalah satu-satunya perusahaan asuransi milik negara (BUMN). Perusahaan yang berdiri pada periode pra 1945 ini sangat kental dengan dunia persaingan, maksudnya adalah bersaing untuk memperoleh nasabah yang sebanyak-banyaknya. Sehingga diperlukan seorang agen yang memiliki etos kerja yang tinggi, yang tidak mudah menyerah di dalam mencari nasabah. Agen adalah seseorang yang berlomba untuk mencari nasabah sebanyak-banyaknya, dikarenakan selain akan memperoleh komisi dari nasabah, karyawan juga akan memperoleh komisi tertentu dari perusahaan dan berbagai macam liburan sesuai dengan premi yang didapatkan. Selain itu, secara tidak langsung akan mensejahterakan nasabah itu sendiri dan sumber daya manusia yang ada.

Perusahaan berharap kepada seorang agen agar dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan target yang telah ditetapkan yaitu sebanyak 12 polis dalam satu tahun. Namun pada kenyataannya masih terdapat 72 % karyawan yang belum dapat memenuhi target perusahaan. Dengan permasalahan-permasalahan yang ada, perusahaan harus jeli mengenai etos kerja yang dimiliki oleh para karyawannya.

Dony salah satu karyawan di bidang administrasi mengatakan kepuasan kerja yang diberikan oleh perusahaan akan berdampak pada cara karyawan tersebut bekerja. Apabila karyawan merasa perusahaan telah memberikan kepuasan kerja, maka karyawan akan giat di dalam bekerja, termotivasi untuk

bekerja dengan lebih baik, memiliki semangat kerja yang tinggi, dan jarang melakukan keluhan di dalam bekerja, tentu saja hal tersebut akan menguntungkan bagi perusahaan karena produktivitas dari perusahaan tidak terhambat.

Menurut Sinamo (2000) di dalam etos kerja terkandung sikap positif di dalam bekerja. Sikap positif tersebut seperti cara pandang karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan yang memiliki etos kerja yang tinggi akan menganggap pekerjaannya sebagai amanah, karena dari amanah akan terbentuk tanggung jawab terhadap pekerjaannya (Sinamo, 2005).

Tujuan dari perusahaan akan tercapai secara maksimal membutuhkan karyawan yang memiliki etos kerja yang tinggi sehingga dapat memungkinkan suatu perusahaan dapat menjaga eksistensinya. Seorang karyawan yang memiliki etos kerja yang tinggi, biasanya akan memperlihatkan kekuatan, ketekunan, kedisiplinan, kejujuran, kegairahan, dan kepercayaan diri yang tinggi dalam melakukan pekerjaan. Mereka akan beranggapan bahwa bekerja adalah suatu ibadah dan amanah sehingga harus dikerjakan secara sungguh-sungguh, karena dari amanah akan terbentuk sebuah tanggung jawab. Sedangkan karyawan yang memiliki etos kerja yang rendah mempunyai penilaian negatif terhadap hasil kerja manusia, menganggap bahwa pekerjaan yang dikerjakan itu dirasa mebebani dirinya, tidak atau kurang menghargai hasil kerja rekan kerjanya, bekerja dirasa sebagai suatu penghambat dalam memperoleh kesenangan, bekerja dilakukan sebagai bentuk keterpaksaan, dan bekerja dihayati karena sebagai bentuk rutinitas hidup. (Tampubolon, 2008).

Pekerjaan dan kantor adalah tempat untuk belajar dan mengembangkan potensi diri karyawan. Karir promosi jabatan menanti mereka yang bekerja dan berkarya secara sungguh-sungguh dan penuh rasa tanggungjawab. Namun yang perlu dicermati adalah karyawan yang berhasil bukan karena dalam melaksanakan pekerjaannya adalah buah hasil keringat sendiri, tetapi lebih kepada sumber daya lain mendukung. Organisasi yang maju dimana karyawannya dalam mengerjakan pekerjaannya selalu dalam bentuk tim (*team work*). Karyawan yang bekerja sendiri tanpa meminta bantuan kepada orang atau tidak menerima bantuan dari karyawan lain maka akan berdampak pada sebuah egoisme atau kesombongan. Untuk mencapai produktifitas kerja yang baik dibutuhkan etos kerja karyawan yang unggul dan profesional dalam mengerjakan pekerjaannya. Etos kerja harus didukung oleh sumber daya lain seperti fasilitas kerja, kesehatan, penghargaan, jaminan hari tua, dan sebagainya yang mendorong karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya.

Pimpinan perusahaan selalu berharap etos kerja karyawan selalu meningkat dari waktu ke waktu, dari karyawan sendiri pasti berharap tugas yang dikerjakan memperoleh hasil yang maksimal. Karena dengan etos kerja yang rendah membuat strategi dan rencana kerja sebuah organisasi tidak mampu dijalankan oleh karyawan secara maksimal, akibatnya perusahaan akan kekurangan energi sukses dari para karyawannya (Djajendra, 2009).

Etos kerja merupakan faktor penting yang menentukan pelaksanaan pekerjaan yang lebih baik dan bertambahnya kepuasan (Iskandar, 2002). Etos kerja yang tinggi muncul karena berbagai tantangan, harapan-harapan, dan

kemungkinan-kemungkinan yang menarik. Situasi yang demikian dapat membuat karyawan bekerja dengan rajin, teliti, berdedikasi, serta tanggung jawab yang besar (Dian, 2008).

Didasari permasalahan di atas maka timbul pertanyaan “Apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan etos kerja karyawan?”. berdasarkan rumusan masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Hubungan antara kepuasan kerja dengan etos kerja karyawan”**

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan etos kerja.
2. Mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan.
3. Mengukur tingkat etos kerja karyawan.
4. Mengetahui sumbangan efektif dari pengaruh kepuasan kerja terhadap etos kerja.

C. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini dapat diambil manfaat sebagai berikut.

1. Bagi pimpinan perusahaan diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk mengetahui seberapa jauh kepuasan kerja mempengaruhi etos kerja, sehingga pimpinan dapat melakukan perbaikan dengan lebih memikirkan kepuasan kerja para karyawannya sehingga menimbulkan etos kerja yang tinggi pada karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

2. Bagi karyawan dapat memanfaatkan informasi hasil penelitian ini sebagai bahan masukan tentang kepuasan kerja dengan etos kerja.
3. Bagi ilmuwan psikologi memberikan informasi dan sumbangan yang berkaitan dengan kepuasan kerja dengan etos kerja.